

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN CV SIP (STAR INDO  
PRIMA) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED  
SCORECARD***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



**Oleh:**

**SEREN ANGRIANI SIMANJUNTAK**

**10 06 06281**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

### **PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN CV SIP (STAR INDO PRIMA) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD***

yang disusun oleh

**Seren Angriani Simanjuntak**

10 06 06281

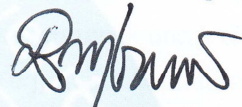
dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 16 Juli 2014

Dosen Pembimbing 1,



Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D

Dosen Pembimbing 2,



Baju Bawono, S.T., M.T.

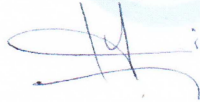
Tim Penguji,

Penguji 1,



Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D

Penguji 2,



Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc.

Penguji 3,



Dr. A. Teguh Siswanto.

Yogyakarta, 16 Juli 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Seren Angriani Simanjuntak

NPM : 100606281

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Pengukuran Kinerja Perusahaan CV Star Indo Prima Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard” merupakan hasil penelitian saya pada tahun Akademik 2013/2014 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bila mana ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 16 Juli 2014

Yang Menyatakan



Seren Angriani Simanjuntak

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini Penulis persembahkan untuk :**

Tuhan Yesus Kristus

Orang Tua dan Adik tercinta

Keluarga Besar

Sahabat Tercinta

Teman-teman FTI 2010

*"Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; aku akan memegangeng kau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan"*

***Yesaya 41 : 8-10***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih, berkat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana Teknik Industri dari Program Studi Falkutas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat kesehatan dan inspirasi kepada penulis.
2. Bapak DR. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Falkutas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran serta masukan dengan baik dan sabar hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Terima kasih atas dukungannya.
5. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran serta masukan dengan baik dan sabar hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Terima kasih atas dukungannya.
6. Segenap Dosen Prodi Teknik Industri yang sudah memberikan ilmu, dan bimbingan yang berguna sehingga penulis memperoleh ilmu cakup ilmu dan pengalaman.
7. Bapak Sumartoyo, Anastasia Desty Natasari dan seluruh karyawan CV Star Indo Prima Semarang yang telah membantu pengerjaan tugas akhir ini baik dalam pengumpulan data sampai memberikan keterangan kepada penulis.
8. Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk berjuang hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
9. Sahabat terbaik Victoria Bintang Wardani dan Gatot sugiarto yang selalu mendoakan, memberikan motivasi untuk selalu bersemangat dan untuk tidak

mudah menyerah. Terima kasih atas kegilaan dan selalu ada disaat sedih maupun senang

10. Lisa Novita Simatupang, Pinky Kevin Lokman, Yovita Stefani, Hendryk Yayang Setiawan dan Greis Winasis sahabat-sahabatku untuk semua dukungan, motivasi dan terimakasih selalu menjadi pendengar dan penasehat yang baik.
11. Anak-anak basket FTI UAJY Aleksander Jellie, Gabriel Possenti Jaty, Marcello Oksi, dan seluruh anak basket FTI UAJY untuk semua dukungan, motivasi, kerjasama dan kegilaan dalam satu semester ini.
12. Teman seperjuangan satu bimbingan Nugraheni atas kekompakan, motivasi dan semangat baik suka maupun duka.
13. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri 2010 yang telah membantu dan selalu memberikan semangat.
14. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga penulisan tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juni 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR RUMUS .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan masalah .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	4
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	20
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA .....	30
4.1. Profil Perusahaan.....	30
4.2. Data .....	32
BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	43
5.1. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisioner .....	43
5.2. Analisis Kinerja Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> .....	48

5.3. Pengukuran Kinerja CV Star Indo Prima dengan <i>Balanced Scorecard</i> ...	57
5.4. Pembentukan OMAX Masing-Masing Prespektif .....	60
5.5. Hasil Kinerja dan Pencapaian Target .....	84
5.6. Usulan dan Perbaikan dengan Metode FishBone Diagram .....	88
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....	103
6.1. Kesimpulan .....	103
6.2. Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Langkah-Langkah Penelitian.....	20
Gambar 4.1. Produk CV Star Indo Prima .....	31
Gambar 4.2. <i>Pie Chart</i> Data Karakteristik Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4.3. <i>Pie Chart</i> Data Karakteristik Daerah .....	42
Gambar 5.1. Diagram Rasio Profitabilitas .....	50
Gambar 5.2. Diagram Rasio Solvabilitas .....	51
Gambar 5.3. Diagram Rasio Likuiditas .....	53
Gambar 5.4. Diagram Rasio Aktivitas .....	54
Gambar 5.5. Hasil Pengukuran Perspektif berdasarkan <i>Traffic Light</i> .....	85
Gambar 5.6. <i>FishBone</i> Diagram Keuangan .....	89
Gambar 5.7. <i>FishBone</i> Diagram Kepuasan Pelanggan.....	90
Gambar 5.8. <i>FishBone</i> Diagram Pertumbuhan Jumlah Pelanggan .....	91
Gambar 5.9. <i>FishBone</i> Diagram Inovasi Produk .....	92
Gambar 5.10. <i>FishBone</i> Diagram Kapabilitas Kerja Karyawan .....	93
Gambar 5.11. <i>FishBone</i> Diagram Kewenangan, Tanggung Jawab, dan Kebebasan.....	94
Gambar 5.12. <i>FishBone</i> Diagram Lingkungan dan Organisasi .....	95
Gambar 5.13. <i>FishBone</i> Diagram Presentase Produk Cacat .....	96
Gambar 5.14. <i>FishBone</i> Diagram Produktivitas Kerja Karyawan .....	97
Gambar 5.15. <i>FishBone</i> Diagram Motivasi dan Kepuasan Karyawan .....	98
Gambar 5.16. <i>FishBone</i> Diagram Produktivitas Fasilitas Pendukung .....	99
Gambar 5.17 <i>FishBone</i> Diagram Sistem Informasi .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Format Struktur OMAX.....	18
Tabel 4.1. Ukuran Kemasan Produk .....	30
Tabel 4.2. Tolok Ukur Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	34
Tabel 4.3. Tabel Lanjutan .....	35
Tabel 4.4. Atribut dan Kode Atribut Pelanggan .....	36
Tabel 4.5. Atribut dan Kode Atribut Karyawan .....	37
Tabel 4.6. Tabel Lanjutan .....	38
Tabel 4.7. Tabel Lanjutan .....	39
Tabel 4.8. Skala Pengukuran.....	40
Tabel 4.9. Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.10. Data Berdasarkan Daerah.....	42
Tabel 5.1. Hasil Pengujian Validitas Kuisiонер Pelanggan .....	44
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisiонер Pelanggan .....	45
Tabel 5.3. Hasil Pengujian Validitas Kuisiонер Karyawan .....	46
Tabel 5.4. Tabel Lanjutan .....	47
Tabel 5.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisiонер Karyawan.....	48
Tabel 5.6. Skala Penilaian .....	49
Tabel 5.7. <i>Return On Investment</i> .....	49
Tabel 5.8. Rasio Hutang Modal .....	51
Tabel 5.9. <i>Current Ratio</i> .....	52
Tabel 5.10. <i>Asset Turn Over</i> .....	54
Tabel 5.11. Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 5.12. Total Jumlah Pelanggan .....	55

Tabel 5.13. Rata-Rata Kuisisioner Internal Bisnis .....	56
Tabel 5.14. Presentase Produk Cacat .....	56
Tabel 5.15. Rata-Rata Kuisisioner Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	57
Tabel 5.16. Hasil Pengukuran Kinerja menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> .....	57
Tabel 5.17. Tabel Lanjutan .....	58
Tabel 5.18. Tabel Lanjutan .....	59
Tabel 5.19. Tabel Lanjutan .....	60
Tabel 5.20. Level 3 Perspektif Keuangan .....	61
Tabel 5.21. Level 3 Perspektif Pelanggan.....	61
Tabel 5.22. Level 3 Perspektif Internal Bisnis .....	61
Tabel 5.23. Level 3 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	62
Tabel 5.24. Level 0 Perspektif Keuangan .....	62
Tabel 5.25. Level 0 Perspektif Pelanggan.....	62
Tabel 5.26. Level 0 Perspektif Internal Bisnis .....	63
Tabel 5.27. Level 0 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	63
Tabel 5.28. Level 10 Perspektif Keuangan .....	64
Tabel 5.29. Level 10 Perspektif Pelanggan.....	64
Tabel 5.30. Level 10 Perspektif Internal Bisnis .....	65
Tabel 5.31. Level 4-9 Rasio Solvabilitas .....	67
Tabel 5.32. Level 1-2 Rasio Solvabilitas .....	67
Tabel 5.33. Level 4-9 Rasio Likuiditas .....	67
Tabel 5.34. Level 1-2 Rasio Likuiditas .....	68
Tabel 5.35. Level 4-9 Rasio Aktivitas.....	68
Tabel 5.36. Level 1-2 Rasio Aktivitas.....	68
Tabel 5.37. Level 4-9 Kualitas Produk .....	69

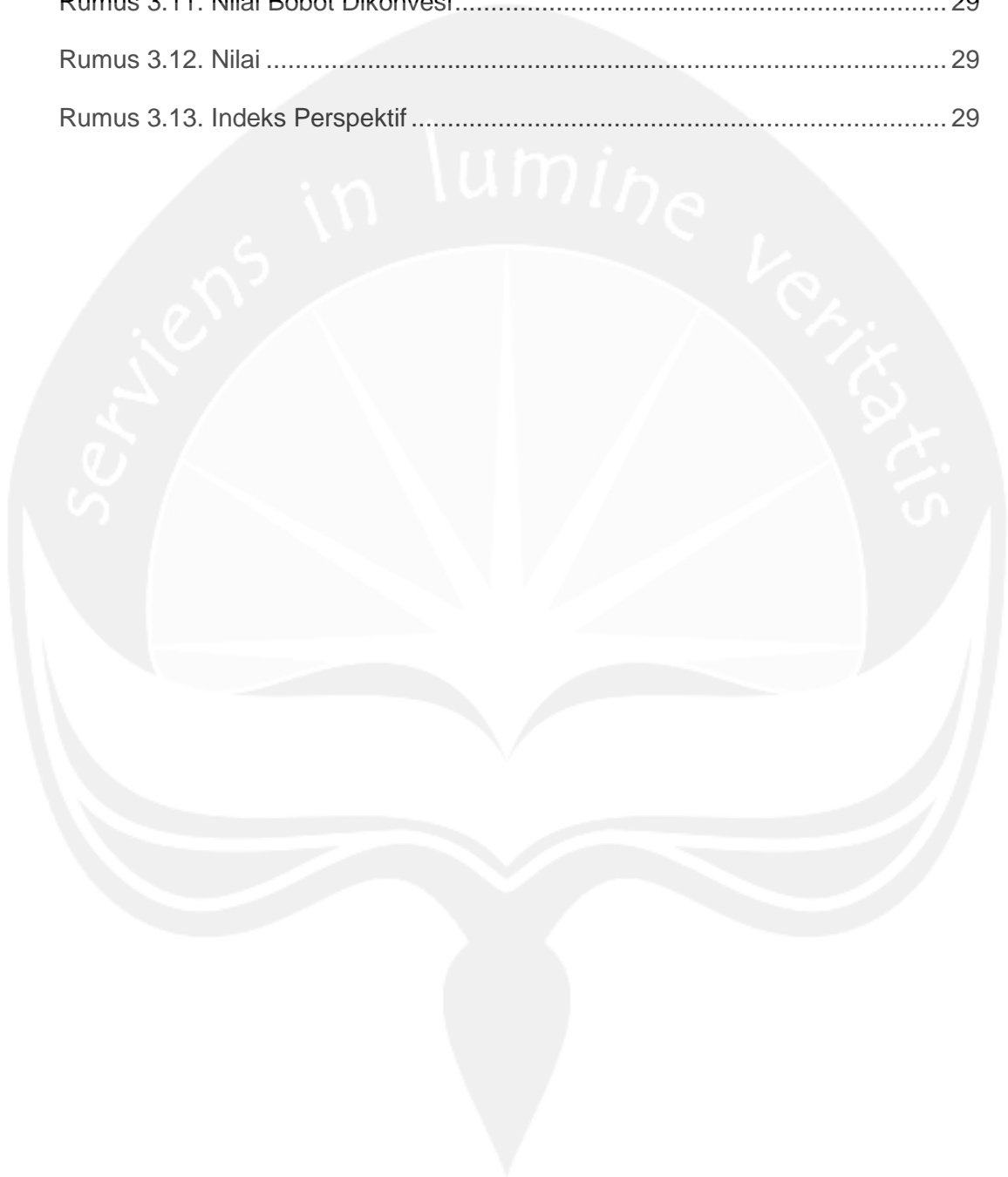
Tabel 5.38. Level 1-2 Kualitas Produk .....	69
Tabel 5.39. Level 4-9 Harga .....	69
Tabel 5.40. Level 1-2 Harga .....	70
Tabel 5.41. Level 4-9 Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 5.42. Level 1-2 Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 5.43. Level 4-9 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan.....	71
Tabel 5.44. Level 1-2 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan.....	71
Tabel 5.45. Level 4-9 Kapabilitas Pegawai .....	71
Tabel 5.46. Level 1-2 Kapabilitas Pegawai .....	72
Tabel 5.47. Level 4-9 Kewenangan, Tanggung jawab dan Kebebasan.....	72
Tabel 5.48. Level 1-2 Kewenangan, Tanggung jawab dan Kebebasan.....	72
Tabel 5.49. Level 4-9 Lingkungan dan Organisasi yang Mendukung .....	73
Tabel 5.50. Level 1-2 Lingkungan dan Organisasi yang Mendukung .....	73
Tabel 5.51. Level 4-9 Inovasi Produk.....	73
Tabel 5.52. Level 1-2 Inovasi Produk.....	74
Tabel 5.53. Level 4-9 Presentase Produk Cacat.....	74
Tabel 5.54. Level 1-2 Presentase Produk Cacat.....	74
Tabel 5.55. Level 4-9 Produktivitas Kerja Karyawan.....	75
Tabel 5.56. Level 1-2 Produktivitas Kerja Karyawan.....	75
Tabel 5.57. Level 4-9 Motivasi Kerja Karyawan .....	75
Tabel 5.58. Level 1-2 Motivasi Kerja Karyawan .....	76
Tabel 5.59. Level 4-9 Sistem Informasi.....	76
Tabel 5.60. Level 1-2 Sistem Informasi.....	76
Tabel 5.61. Level 4-9 Fasilitas Pendukung Perusahaan .....	77
Tabel 5.62. Level 1-2 Fasilitas Pendukung Perusahaan .....	77

Tabel 5.63. Level 4-9 Kepuasan Karyawan .....	77
Tabel 5.64. Level 1-2 Kepuasan Karyawan .....	78
Tabel 5.65. Skala Penilaian Bobot .....	78
Tabel 5.66. Nilai Bobot Masing-masing Tolok Ukur .....	79
Tabel 5.67. OMAX Perspektif Keuangan .....	80
Tabel 5.68. OMAX Perspektif Pelanggan.....	81
Tabel 5.69. OMAX Perspektif Internal Bisnis .....	82
Tabel 5.70. OMAX Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	83
Tabel 5.71. Hasil Kinerja dan Pencapaian Target.....	84
Tabel 5.72. Tabel Lanjutan .....	85

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1. Gross Profit Margin.....	9
Rumus 2.2. Return On Invesment.....	9
Rumus 2.3. Return On Equity .....	9
Rumus 2.4. Rasio Hutang Modal .....	10
Rumus 2.5. <i>Debt Ratio</i> .....	10
Rumus 2.6. Times Interest Earned .....	10
Rumus 2.7. <i>Current Ratio</i> .....	11
Rumus 2.8. <i>Quick Ratio</i> .....	11
Rumus 2.9. <i>Cash Ratio</i> .....	11
Rumus 2.10. Total Assets Turn Over .....	12
Rumus 2.11. Perputaran Modal Kerja.....	12
Rumus 2.12. Perputaran Aktiva Tetap .....	12
Rumus 2.13. Skala 4-9 .....	17
Rumus 2.14. Skala 1-2 .....	17
Rumus 2.15. Indeks Perspektif .....	18
Rumus 3.1. Rumus Formula Solvin .....	22
Rumus 3.2. <i>Return On Invesment</i> .....	24
Rumus 3.3. Rasio Hutang Modal .....	24
Rumus 3.4. <i>Current Ratio</i> .....	25
Rumus 3.5. <i>Total Assets Turn Over</i> .....	25
Rumus 3.6. Pertumbuhan Pelanggan .....	25
Rumus 3.7. Presentase Produk Cacat.....	26
Rumus 3.8. Level 10.....	28

Rumus 3.9. Selisih Sasaran nilai tertinggi dengan nilai tahap awal.....	28
Rumus 3.10. Selisih Sasaran nilai tahap awal dengan nilai terburuk .....	28
Rumus 3.11. Nilai Bobot Dikonversi.....	29
Rumus 3.12. Nilai .....	29
Rumus 3.13. Indeks Perspektif .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Penelitian.....	118
Lampiran 3 Laporan Data Keuangan.....	129
Lampiran 4 Output SPSS Hasil Kuisisioner.....	131
Lampiran 5 Gambar Perusahaan CV Star Indo Prima.....	144
Lampiran 6 Tabel r.....	147
Lampiran 7 Surat Keterangan Melakukan Penelitian.....	148